

На правах рукописи

Мурзина Ирина Александровна

**СТАНОВЛЕНИЕ ИНСТИТУТА ПУБЛИЧНЫХ
УСЛУГ В СОВРЕМЕННОМ РОССИЙСКОМ
ОБЩЕСТВЕ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ**

**Специальность 22.00.04 – Социальная структура,
социальные институты и процессы**

**А В Т О Р Е Ф Е Р А Т
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук**

17 МАЙ 2012

ПЕНЗА – 2012



005044614

Работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Пензенский государственный университет».

Научный руководитель: доктор социологических наук, доцент
Воробьев Владимир Павлович

Официальные оппоненты: Тарский Юрий Иванович,
доктор социологических наук,
профессор, Поволжский институт
им. П. А. Столыпина ФГБОУ ВПО
«Российская академия народного
хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации»,
заведующий кафедрой социологии,
социальной политики и регионоведения;

Пронина Ольга Владиславовна,
кандидат социологических наук,
Аппарат главного федерального
инспектора по Пензенской области,
руководитель аппарата

Ведущая организация: ФГБОУ ВПО «Тамбовский
государственный университет
им. Г. Р. Державина»

Защита диссертации состоится 28 мая 2012 г. в 14.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.186.09 в ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет» по адресу: 440026, г. Пенза, ул. Красная, 40.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет».

Автореферат разослан 25 апреля 2012 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Лицев

Рожкова Лилия Валерьевна

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Одно из основных направлений развития модернизационных процессов в современной России – усиление роли самоорганизации граждан во всех сферах общественной жизни, становление современной институциональной структуры гражданского общества. Это предполагает трансформацию большинства социальных институтов, регулирующих взаимосвязи между обществом и государством. Известно, что многие специфические характеристики современного общества связаны именно с особым, сервисным типом отношений между обществом и властью. Именно от качества взаимодействия властных институтов с иными социальными субъектами во многом зависит направление и скорость эволюционного развития всей социальной системы.

Специфика российских транзитивных процессов заключается в том, что в условиях «догоняющей модернизации» институциональные и социо-структурные изменения в российском обществе в значительной степени инициируются государством, и, соответственно, их успешность или неуспешность так или иначе связаны с деятельностью публичной власти на социальном и региональном уровнях.

Одной из острых проблем нашего общества является влияние властных структур на процесс формирования институтов гражданского общества. Очевидно, что это влияние может способствовать как раскрепощению гражданской активности населения, так и консервации элементов социального патернализма во многих сферах общественной жизни. В связи с этим большой интерес для социологов представляет исследование основных институциональных форм, в рамках которых происходит процесс взаимодействия граждан и их ассоциаций с институтами публичной власти. Одной из таких форм является публичная услуга. В ходе оказания публичных услуг реализуются многочисленные повседневные контакты простых граждан и представителей властных структур. Анализ социальных интеракций, осуществляемых в процессе функционирования данного института, может раскрыть тенденции, характеризующие как эволюцию властных структур, так и перспективы становления гражданско-правовой культуры современного российского общества.

Степень научной разработанности проблемы. Значительный вклад в осмысление природы властных отношений внесли Т. Гоббс, Дж. Локк, Н. Макиавелли, Ш. Монтескье, Ж.-Ж. Руссо, А. Сен-Симон, А. де Токвиль. Наиболее важное теоретико-методологическое значение для анализа проблемы социальной эффективности структур публичной власти имели работы Г. Спенсера, М. Вебера, Э. Дюркгейма, П. Сорокина, заложивших основы социологического подхода к пониманию природы власти и функционированию различных властных структур.

Анализ феномена публичной сферы отражен в работах Г. Гегеля, Х. Арендт, Ю. Хабермаса, Ю. А. Красина, А. А. Галкина, Ю. Т. Тощенко, А. З. Дадашева, Ф. И. Минюшева, А. Г. Глинчикова, В. А. Ядова.

Теория социальных институтов разрабатывалась такими учеными, как О. Конт, Г. Спенсер, М. Вебер, Г. Зиммель, Э. Дюркгейм, Т. Парсонс. При анализе социально-институционального взаимодействия на микросоциальном уровне большое значение имеют идеи символического интеракционизма (Ч. Кули, Д. Г. Мид, Г. Блумер, Т. Шибутани и др.).

Институциональный аспект функционирования социума получил свое отражение и в работах ряда отечественных социологов (В. Я. Нечаев, С. Г. Кирдина, О. Э. Бессонова).

Современные подходы к исследованию гражданского общества опираются на теоретические традиции, связанные с концепциями Дж. Локка, А. де Токвилля, Ю. Хабермаса. Проблематика гражданского общества, научное осмысливание такой проблемы, как роль гражданской активности в процессе институционализации гражданского общества, рассматриваются в работах таких отечественных авторов, как М. К. Горшков, Т. И. Заславская, Е. А. Здравомыслова, А. И. Кравченко, И. С. Шушпанова и др.

Социологический подход к взаимодействию властных институтов и гражданского общества получил развитие в трудах Т. Парсонса, Р. Мертлона, Г. Алмонда, С. Вербы, П. Бурдье, С. Липсета, Е. Вятра, Д. Кола, В. Н. Иванова, И. А. Бутенко, М. Б. Глотова, Г. В. Осипова, Ж. Т. Тощенко, Н. Ю. Беляевой, И. В. Мерсияновой, Л. Якобсона и других ученых.

Анализу услуги как социального феномена посвящены публикации таких авторов, как С. Е. Нарышкин, А. Ф. Ноздрачев, В. Л. Тамбовцев, Т. Я. Хабриева, А. В. Яцкин и др. Публичным услугам посвящены работы И. Н. Барциц, А. В. Нестерова, Л. К. Терещенко, Ю. А. Тихомирова, А. Е. Шаститко.

Следует отметить, что теория публичных услуг в отечественной науке разработана недостаточно. Среди ученых нет не только единства мнений относительно видов публичных услуг, но даже единого понимания сущности данного явления. Публичные услуги исследуются в основном в рамках экономического, юридического и социально-управленческого подходов. Институциональный аспект данного социального явления практически не подвергался серьезному анализу. Кроме того, имеет место несколько односторонняя ориентация исследователей на изучение проблем, связанных с дисфункциями властных институтов, проявляющимися в процессе оказания публичных услуг, и недостаточное внимание к анализу социальных установок самих граждан – получателей услуг, которые также влияют на процесс становления этого нового для нашей страны социального института.

Объект диссертационного исследования – публичные услуги как социальный институт.

Предмет диссертационного исследования – микро- и макросоциальные условия институционализации публичных услуг в современном российском обществе.

Цель исследования – анализ процесса институционализации публичных услуг как одного из условий развития гражданского общества в современной России.

В соответствии с указанной целью ставятся следующие задачи:

- раскрыть социально-институциональное содержание феномена публичной услуги;
- выявить роль публичных услуг во взаимодействии между системой публичной власти и гражданским обществом в современной России;
- определить основные направления развития института публичных услуг в условиях российского региона;
- провести анализ отношения жителей региона к качеству публичных услуг;
- проанализировать дисфункции института публичных услуг, характерные для современного этапа его становления.

Теоретико-методологическую основу составил институциональный подход, ориентирующий исследователя на анализ системы стабильных формальных и неформальных правил взаимодействия, проявляющихся в процессе оказания публичных услуг на микро- и макросоциальном уровнях.

В качестве вспомогательного инструментария были использованы основные положения теории символического интеракционизма в сочетании с системным подходом. Комплексное применение этих концепций позволило рассмотреть публичную услугу как специфический тип социальной интеракции в системе «представитель органа публичной власти – получатель услуги».

Эмпирической базой исследования послужили:

- анкетный опрос, посвященный взаимодействию граждан с органами публичной власти и проведенный с участием автора среди жителей Пензенской области – получателей публичных услуг (2007 г., $n = 653$);
- анкетный опрос, посвященный анализу социальных установок жителей Пензенской области – получателей публичных услуг и проведенный непосредственно автором в 2010–2011 гг. ($n = 896$);
- экспертные интервью среди научных работников и представителей органов власти Пензенской области, посвященные проблемам развития института публичных услуг в регионе и проведенные непосредственно автором в 2011 г. ($n = 5$);
- интернет-опрос, посвященный отношению жителей Пензенской области к качеству оказания публичных услуг и проведенный непосредственно автором диссертационной работы в 2010 г. (сайт информационного агентства «Penza News», общее количество ответивших на вопросы – 555 человек).

В диссертации был проведен вторичный анализ результатов социологических исследований «Показатели гражданской активности» (ФОМ, 2007) и «Двадцать лет реформ глазами россиян» (Институт социологии РАН, 2011).

В работе также использовались нормативные акты, официальные информационные материалы федеральных и региональных органов власти.

Научная новизна:

1. С позиции институционального подхода уточнено содержание публичной услуги как особого типа социальной интеракции, содержание

которой регулируется не только формальными правилами, но и системой социокультурных установок граждан и представителей публичной власти.

2. Определена роль института публичных услуг в процессе перехода к сервисному типу взаимодействия между гражданским обществом и государством, состоящая в постепенном приобщении граждан к равноправному стилю социальных контактов с органами публичной власти на микросоциальном уровне.

3. На примере Пензенской области показаны основные направления эволюции института публичных услуг в современной России (организационная автономизация процесса предоставления услуг, формализация данного процесса, перевод ряда услуг в дистантный режим).

4. Выявлено основное противоречие, характеризующее общественное мнение граждан региона относительно качества оказания публичных услуг (сочетание относительно высоких оценок качества услуг с признанием сохранения патерналистского стиля взаимодействия с представителями власти).

5. Проанализированы организационно-правовые и социокультурные проблемы, затрудняющие институционализацию публичных услуг в российском обществе (неопределенность подходов к перечню и классификации публичных услуг, воспроизведение патерналистских социальных установок граждан).

Положения, выносимые на защиту:

1. Публичная услуга – нематериальное благо, предоставляемое от имени органа публичной власти гражданам и юридическим лицам по их инициативе. Данный социальный институт призван регулировать общественные отношения при посредничестве публичной власти. Он функционирует лишь в правовом обществе и соответствует стандартам данного общества при соблюдении двух условий: если получателем услуги является не общество в целом, а отдельные граждане либо отдельные ассоциации граждан и если оказание услуги не влияет на положение ее получателя в системе конкурентного социального взаимодействия.

На микросоциальном уровне процесс предоставления публичной услуги является социальной интеракцией, осуществляющейся в системе «получатель услуги – представитель органа публичной власти» и регулируемой не только организационно-правовыми факторами, но и системой социальных установок субъектов интеракции. При этом установки получателя услуг не в меньшей мере влияют на содержание данного социального взаимодействия, чем установки представителя власти.

2. Особая роль института публичных услуг в процессах становления сервисного типа социальных связей между органами публичной власти и структурами гражданского общества обусловлена двумя факторами:

– в процессе оказания публичных услуг большинство граждан вступают в непосредственное взаимодействие с властными институтами, что позволяет оказывать «мягкое» организационное влияние на их социокуль-

турные установки по отношению к власти и эволюционно формировать равноправный стиль взаимоотношений между гражданами и государством;

– качественное предоставление публичных услуг, оказывая позитивное влияние на становление гражданского общества, не нуждается в имитации общественной активности в данной сфере (что имеет место при попытках прямого воздействия институтов публичной власти на развитие социальной самодеятельности граждан).

3. Основное направление развития института публичных услуг в условиях современного российского региона – их детальная регламентация и организационное отделение процесса их предоставления от иных направлений деятельности публичной власти. Важнейшими путями организационной автономизации института публичных услуг являются создание специализированных центров оказания государственных и муниципальных услуг, перевод ряда услуг в онлайн-режим и привлечение негосударственных структур к оказанию публичных услуг.

Перспективы формирования сервисного типа взаимоотношений между гражданами и субъектами публичной власти на микросоциальном уровне решающим образом связаны с реализацией именно этих направлений. Организационная автономизация публичных услуг позволяет создать особое пространство социальных интеракций и избежать – и по отношению к гражданам, и по отношению к чиновникам – опасности ролевого конфликта, который более вероятен при оказании услуг в рамках организационных структур, одновременно осуществляющих иные публичные функции.

4. Современное отношение граждан к процессу оказания публичных услуг характеризуется рядом противоречий: при общей позитивной оценке качества услуг граждане демонстрируют серьезное недовольство большими очередями, хождением по многим кабинетам, дорогоизной услуг, низкой социально-психологической культурой персонала, его недостаточным профессиональным уровнем, отсутствием системы консультирования граждан. Более трети респондентов чувствуют себя скорее в роли «просителя», чем в роли клиента при получении услуг. Данные противоречия могут быть объяснены тем, что значительная масса населения не склонна предъявлять серьезные требования к процессу оказания услуг. При этом наименьшие претензии к качеству услуг предъявляют граждане с невысоким уровнем дохода, городские жители и лица с наиболее низким уровнем образования.

5. Основные дисфункции института публичных услуг на микросоциальном уровне в наибольшей степени связаны с сохранением патерналистских установок населения, с низким уровнем гражданской активности. В общественном мнении пока еще воспроизводятся традиционалистские стандарты отношения к органам публичной власти и их представителям, что затрудняет становление сервисного типа социального взаимодействия между властью и субъектами гражданского общества. Трудности становления данного института также частично связаны с организационными факторами. В частности, существует неопределенность в перечне обязатель-

ных публичных услуг, оказываемых многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг. В результате органы публичной власти вынуждены самостоятельно вырабатывать подходы к определению и классификации услуг. Такая ситуация замедляет внедрение нормативного регулирования процесса оказания публичных услуг, а также формирование единого информационного пространства услуг, предоставляемых населению.

Научная и практическая значимость исследования. Результаты, полученные в ходе проведения диссертационного исследования, могут быть использованы в процессе дальнейшей теоретической разработки вопросов, связанных со становлением института публичных услуг в современном российском обществе.

Отдельные положения диссертационного исследования могут применяться в ходе организационного совершенствования системы оказания публичных услуг, в том числе в деятельности органов государственной и муниципальной власти на уровне региона.

Результаты проведенного исследования могут быть использованы в преподавании вузовских курсов «Общая социология», «Политическая социология», «Исследование социальных процессов», «Социология региона».

Апробация диссертационного исследования. Основные положения и выводы диссертационной работы были представлены на следующих конференциях: Международной научно-практической конференции «Эволюция общественных отношений в процессе российской модернизации: социетальный и региональный аспекты» (Пенза, 2008–2009); Международной научно-методической конференции «Университетское образование» (Пенза, 2009); Международной конференции «Социально-экономическая политика государства и возможности ее реализации в современных условиях» (Пенза, 2010, 2012); Международной научно-методической конференции «Инновации в науке, образовании и бизнесе» (Пенза, 2010); Международной научно-практической конференции «Молодежь. Наука. Инновации» (Пенза, 2010–2011); Всероссийской конференции «Сухаревские чтения» (Саранск, 2011), IV Всероссийском социологическом конгрессе «Социология в системе научного управления обществом» (Москва, 2012).

Отдельные результаты диссертационного исследования используются в высшей школе в процессе преподавания курсов «Социология региона», «Политическая социология», «Исследование социальных процессов» и в деятельности Управления государственной службы и кадров Правительства Пензенской области.

По теме диссертации опубликовано 13 работ, в том числе 2 статьи в изданиях, рекомендованных ВАК.

Диссертация обсуждена на кафедре «Государственное управление и социология региона» Пензенского государственного университета и рекомендована к защите.

Структура диссертации. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, рассматривается степень научной разработанности проблемы, определяются объект и предмет, цель и задачи исследования, указываются теоретико-методологические основы исследования, формулируется научная новизна исследования, выдвигаются положения, выносимые на защиту, раскрывается теоретическая и практическая значимость диссертационной работы.

Первая глава «*Институт публичных услуг как фактор становления сервисной модели взаимодействия общества и государства*» носит теоретический характер и состоит из двух параграфов

Первый параграф *«Взаимодействие гражданского общества и публичной власти как социологическая проблема»* посвящен общетеоретическим проблемам анализа основных форм взаимодействия между системой публичной власти и структурами гражданского общества.

При анализе данной проблемы автор опирается на идеи классиков социальных наук (Г. Гегель, Х. Арендт, Ю. Хабермас и др.) и указывает, что публичная сфера общественной жизни – эта та область общественных отношений, в рамках которой реализуются не частные и корпоративные интересы, а интересы всего общества. В работе подчеркивается, что в современных условиях само существование данной сферы невозможно без системы публичной власти. Вместе с тем в правовом обществе эффективное функционирование данной власти нуждается в наличии своеобразного противовеса этой власти в лице независимых, самодеятельных структур гражданского общества.

Диссертант полагает, что для адекватного анализа институциональных механизмов взаимодействия между гражданским обществом и публичной властью важно решить вопрос о соотношении понятий «гражданское общество» и «гражданская сфера социальной жизни». По его мнению, последнее понятие обладает большим объемом. Гражданская сфера – это вся область социальных отношений, находящаяся вне государственного контроля, в то время как гражданское общество представляет собой способ социальной негосударственной самоорганизации граждан, автономную форму социальной солидарности, которая может воспроизводить целостность общества даже в ситуации кризиса или коллапса власти.

Взаимосвязь гражданской сферы и гражданского общества не сводится к простой взаимосвязи целого и части, она носит более сложный характер. С одной стороны, автономия гражданской сферы относительно системы властных организаций в значительной степени обеспечивается за счет существования в рамках этой сферы институтов гражданского общества, организованность которого является важной гарантией от возможного чрезмерного вмешательства власти в функционирование гражданской сферы. С другой стороны, социокультурные предпосылки существования гражданского общества формируются в недрах более широкой гражданской

сферы социальной жизни. Это происходит как в процессе осуществления повседневных индивидуальных социальных контактов внутри данной сферы, так и в ходе обычных взаимодействий представителей гражданской сферы с представителями властных институтов, т.е. на микросоциальном уровне взаимодействия. Автор подчеркивает, что анализ подобных контактов – особенно институционализированных – предполагает использование именно методологического инструментария социологии.

Современный российский вариант взаимодействия гражданского общества и институтов публичной власти, по мнению автора, сложен для научного анализа прежде всего в силу того, что либеральные реформы в России осуществляются «сверху», в соответствии с моделью «догоняющей модернизации», или, по терминологии П. Штомпки, «модернизации через элиту». Это означает, что формирование гражданского общества и всей гражданской сферы социальной жизни происходит при отсутствии адекватных социокультурных предпосылок, что делает практически неизбежным возникновение многочисленных институциональных сбоев. Главной предпосылкой появления таких сбоев является сохранение «советских» патерналистских установок как у большинства граждан, так и у значительной части представителей публичной власти. Эти установки могут воспроизвести соответствующий тип социальных отношений даже вопреки изменению нормативно-организационной базы такого взаимодействия.

Анализируя возможности позитивного влияния публичной власти на развитие гражданской активности, диссертант обращается к идее Т. И. Заславской, согласно которой важным направлением взаимодействия государства и гражданского общества является создание независимых информационных центров, где формируются сетевые структуры, объединяющие и координирующие деятельность институтов формирующегося гражданского общества. Кроме того, автор отмечает, что от качества институциональной инфраструктуры, обслуживающей взаимодействие между всей гражданской сферой общественной жизни и властью, в значительной степени зависит становление новой, гражданско-правовой культуры населения (включая представителей самой власти). В свою очередь трансформация культурных установок способствует процессам гражданской консолидации людей в деле защиты индивидуальных и групповых интересов, т.е. появлению в рамках гражданской сферы общественной жизни гражданского общества. Но в таком случае в центре внимания социологов, исследующих процессы самоорганизации социума, должны оказаться те социальные институты, в рамках которых реализуются рутинные социальные контакты между обычными гражданами и системой публичной власти. Одним из таких институтов является институт публичной услуги.

Во втором параграфе *«Социально-институциональные аспекты анализа публичной услуги»* рассмотрены социальные функции института публичных услуг и его роль в становлении нового, «клиентского» типа взаимоотношений между гражданским обществом и государством.

Обобщая точки зрения таких авторов, как А. В. Нестеров, Л. К. Терещенко, Ю. А. Тихомиров и др., на сущность анализируемого социального явления, автор дает определение публичной услуги как нематериального блага, предоставляемого от имени органа публичной власти гражданам и юридическим лицам по их инициативе, а также как процесса предоставления таких благ. При этом получателем услуги является не общество в целом, а отдельные граждане либо отдельные ассоциации граждан. Диссертант подчеркивает, что данный институт может адекватно функционировать только в условиях «сервисной» модели государства.

С точки зрения автора, нельзя сводить клиентскую ориентацию органов публичной власти только к оказанию публичных услуг. Термин «клиентская» необходим для того, чтобы подчеркнуть общую переориентацию отношений между властью и обществом, переход от государственного патернализма к признанию верховенства гражданских прав личности и интересов гражданского общества. Вместе с тем необходимо согласиться с тем, что от качества реализации публичных услуг в значительной степени зависит успех перехода государства и всей системы публичной власти к сервисной, клиентской модели. Кроме того, само появление института публичной услуги возможно лишь в правовом государстве: патерналистская система предполагает иное, «копекунское» отношение между властью и гражданином – даже если в патерналистском обществе публичная власть реализовала функции, формально идентичные тем, которые сейчас отнесены к категории публичных услуг.

Рассмотрев теорию институционализации (М. Вебер, Т. Парсонс, Г. Спенсер, В. Я. Нечаев, С. Г. Кирдина и др.), автор делает вывод о том, что исследование публичной услуги как социального института означает акцентирование внимания социологов на системе формальных и неформальных правил взаимодействия акторов в процессе оказания услуги.

Современные исследователи публичных услуг (Л. К. Терещенко, Ю. А. Тихомиров, А. Е. Шаститко и др.) в основном анализируют правовые, управленческие и экономические аспекты их реализации. Соответственно, в центре внимания этих исследователей оказываются те проблемы, которые связаны с различными социальными дефектами властных структур, а также возможные организационно-правовые и экономические методы устранения данных дефектов. Анализ же публичных услуг как социального института предполагает гораздо более серьезное внимание к социально-культурным основам взаимодействия в микросоциальной системе «получатель услуги – представитель публичной власти». Именно на этом уровне наиболее серьезную роль играют неформальные правила, влияющие на функционирование любого института, здесь возникают институциональные сбои, вызванные несоответствием между формальными и неформальными социальными регуляторами.

По мнению автора, для анализа данного уровня социального взаимодействия, имеющего место при оказании публичных услуг, большую ценность представляет концепция символического интеракционизма. Данная

теория акцентирует внимание на роли взаимных ожиданий в процессе социального взаимодействия, а также на фактор истолкования этих ожиданий участниками социальной интеракции. Теоретики интеракционизма (Д. Г. Мид, Г. Блумер) подчеркивают, что любое взаимодействие предполагает взаимное влияние участников интеракции друг на друга. Этот тезис означает, что качество социального взаимодействия при оказании публичной услуги зависит не только от установок чиновников, но и от экспектаций (ожиданий) получателя услуг. Соответственно, патерналистские, «присильные» установки граждан в немалой степени способствуют воспроизведству патерналистского же стиля отношений в процессе оказания публичных услуг.

Анализируя сущность «истолковательного взаимодействия», автор, используя инструментарий системного подхода, обращает внимание на то, что данное взаимодействие предполагает наличие обратных связей в системе «получатель услуги – представитель публичной власти». При малом несоответствии взаимных экспекций равновесие в системе может восстановиться за счет действия отрицательной обратной связи. Чаще всего незначительные изменения в поведении одного из участников интеракции способны вызвать демонстрацию негативного «отклика» со стороны другого участника, который таким образом может блокировать дальнейшую поведенческую переориентацию партнера по взаимодействию. В то же время при значительном изменении роли одного из партнеров может «включиться» и положительная обратная связь: второй партнер при этом будет выбит из привычной ролевой колеи и для избавления от ролевого напряжения может невольно начать играть непривычную для себя роль, «валентную» роли партнера. Такая поведенческая переориентация, в свою очередь, будет закреплять новую роль первого партнера. Действие вышеописанных закономерностей позволяет наметить некоторые важные направления успешной институционализации публичных услуг в условиях современного российского общества.

Автор указывает на важное отличие публичных услуг от услуг иного типа. При оказании обычной услуги и содержание, и форма социального взаимодействия между субъектами, предоставляющими и получающими услугу, соответствуют одной модели – клиентской. Это означает, что лицо, оказывающее услугу, отстаивает интересы своего клиента, в том числе и в ситуации конфликтного либо конкурентного взаимодействия клиента с иными социальными субъектами. Институциональные характеристики публичной услуги отличаются: здесь сервисный характер полностью должен распространяться на форму, стиль социального взаимодействия, но несколько ограничивается в его содержательной сфере. Публичная власть не может допустить, чтобы даже сервисная деятельность ее представителей улучшила положение одних представителей гражданского общества в ущерб другим. Этот момент вносит дополнительные проблемы в процессы социальной интеракции, осуществляемые при получении публичных услуг, несколько размывая определенность как роли клиента (который не всегда

даже оплачивает услугу), так и роли предоставляющего услугу. Последний должен совмещать сервисную ориентацию по отношению к потребителю услуг с установками на приоритетную реализацию не частного, а публичного интереса. При несоблюдении баланса данных установок возможны как проявления бюрократизма, так и рост коррупции, наиболее опасные формы которой связаны именно с переходом представителей публичной власти на позиции обслуживания одних частных интересов в ущерб другим.

В работе также затрагивается вопрос о взаимодействии между процессом становления гражданского общества и институционализацией современной системы публичных услуг в современной России. Одним из парадоксов развития российского гражданского общества является активная роль государственных структур в данном процессе. Причины этого – в недостаточной готовности общества к самоорганизации, в широком распространении патерналистских настроений в общественном сознании. Но и властная опека таких институтов не всегда оправдана: она во многом дискредитирует саму идею самоорганизации общества, способствуя переводу гражданской активности в режим простой имитации. По мнению автора, выход из этой ситуации – в реализации идеи «поддерживающего» воздействия властных институтов на развитие ростков гражданского общества, в том числе и на региональном уровне.

Автор делает вывод: ключ к становлению гражданского общества – трансформация культурных установок граждан – находится в сфере обычного взаимодействия между гражданской и публичной сферами общественной жизни. Институт публичной услуги с этой точки зрения уникален: в процессе получения услуг большинство граждан вступают в непосредственное взаимодействие с властными институтами, что позволяет оказывать «мягкое» организационное влияние на их социокультурные установки по отношению к власти и эволюционно формировать равноправный стиль взаимоотношений между гражданами и государством. В то же время успешная институционализация публичных услуг не может не повлиять и на культуру российского чиновничества. Кроме того, качественное предоставление публичных услуг, оказывая позитивное влияние на становление гражданского общества, не нуждается в имитации общественной активности в данной сфере (что имеет место при попытках прямого воздействия институтов публичной власти на развитие социальной самодеятельности граждан).

Вторая глава «Проблемы и перспективы становления института публичных услуг в российском регионе (на примере Пензенской области)» носит эмпирический характер и состоит из двух параграфов.

В первом параграфе «*Организационно-нормативные факторы институционализации публичных услуг в условиях современного регионального развития*» анализируются система формальных правил, регулирующих предоставление публичных услуг в современном российском регионе, организационная и информационная инфраструктура, в рамках которой происходит сегодняшний этап их институционализации.

Автор указывает на решающую роль регионального и субрегионального уровня социума в процессе становления института публичных услуг: в большинстве стран значительная часть публичных услуг оказывается на этих уровнях. Не является исключением и современная Россия. Таким образом, исследование регионального аспекта институционализации публичных услуг имеет важнейшее значение для диагностики направления и скорости развития данного института на социальном уровне.

Итоги авторского опроса показали, что в настоящее время среди жителей Пензенской области наиболее популярны такие виды публичных услуг, как консультационные, медицинские, а также услуги, связанные с регистрацией прав собственности, получением документов, удостоверяющих личность. Наименее востребованными оказались получение разрешающих документов на проведение общественно-политических акций, демонстраций, пикетов и т.п.; регистрация общественных организаций; содействие в продвижении выпускаемой продукции на рынок и организация делового сотрудничества; получение лицензии (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень публичных услуг, оказанных респондентам в течение последнего года (2010–2011 гг., $n = 896$)

Вид услуги	Процентное распределение видов услуг, оказанных респондентам
1. Получение информации (консультации)	21,3 %
2. Регистрация прав собственности	14,6 %
3. Получение разрешающих документов на строительство/реконструкцию	3,7 %
4. Получение лицензии	2,0 %
5. Получение финансовой поддержки по улучшению жилищных условий	5,4 %
6. Получение документов, удостоверяющих личность	12,0 %
7. Регистрация по месту жительства (пребывания), получение виз	6,0 %
8. Содействие в продвижении выпускаемой продукции на рынок и организация делового сотрудничества	1,6 %
9. Медицинские услуги	22,9 %
10. Социальная поддержка	4,7 %
11. Регистрация общественных организаций	0,7 %
12. Получение разрешающих документов на проведение общественно-политических акций	0,2 %

В качестве основного источника информации о перечне, содержании и условиях предоставления публичных услуг респонденты чаще всего называют непосредственно государственный орган, оказывающий услуги (61,6 %). Наряду с этим 48,1 % опрошенных получают информацию из публикаций в СМИ, 33,9 % – от знакомых, уже обращавшихся за получением

интересующей услуги. Наименее популярными каналами информации о публичных услугах оказались информационные буклеты и брошюры, средства телефонной и почтовой связи, а также электронная почта. Обращает на себя внимание относительно большая популярность такого информационного канала, как Интернет, – почти треть респондентов (27,7 %) получили информацию о публичных услугах именно из этой сети. Авторский интернет-опрос дал по этому параметру чуть более высокий результат – 31 %. Это говорит как о достаточной информационной «продвинутости» значительной доли получателей услуг, так и о необходимости более внимательного отношения к возможностям информационной сети в процессе их совершенствования.

Одним из факторов институционализации публичных услуг является совершенствование организационно-правовой основы оказания услуг на региональном и муниципальном уровнях. Автор отмечает, что в этом направлении в последнее время достигнуты определенные результаты. Прежде всего, речь идет о серьезных усилиях властей различного уровня по регламентации и стандартизации процесса оказания публичных услуг. Это направление исключительно важно с точки зрения совершенствования исследуемого института: спецификой оказания публичных услуг является ограниченность использования финансовых механизмов регулирования отношений между получателем услуги и представителем публичной власти, который оказывает данную услугу. В этих условиях нормативная детальная регламентация всех процессов в этой сфере приобретает особую роль.

В сфере регламентации услуг имеются также и определенные сложности. В частности, существует неопределенность в перечне обязательных публичных услуг, оказываемых многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). В результате органы власти вынуждены самостоятельно вырабатывать подходы к определению и классификации услуг. Это замедляет внедрение нормативного регулирования процесса оказания публичных услуг, а также формирование единого информационного пространства услуг, предоставляемых населению.

По мнению автора, не меньшую, а, возможно, и большую роль в плане серьезных изменений именно институциональных характеристик процесса оказания услуги играет реализация другого направления совершенствования услуг, а именно – организационное отделение процесса их предоставления от реализации иных функций публичной власти. Такие мероприятия, как создание многофункциональных центров предоставления публичных услуг, развитие дистантных форм их предоставления через систему электронного правительства, передача функций оказания ряда услуг негосударственным структурам, важны не только в организационном плане. Они формируют особое «специализированное» пространство социальных интеракций, в рамках которого все участники социального взаимодействия, в том числе лица, предоставляющие услуги, постоянно играют одни и те же социальные роли, соответствующие клиентскому стилю взаимодействия. Важно, что данное социальное пространство избавляет участников инте-

ракции от ролевых конфликтов, вероятность которых возрастала бы при одновременном выполнении чиновниками несервисных функций и даже при постоянных контактах с иными служащими, выполняющими подобные функции, – как это имеет место при оказании публичных услуг в обычных государственных и муниципальных учреждениях.

Об эффективности организационной автономизации процесса предоставления публичных услуг свидетельствуют позитивные оценки респондентами изменений в данной сфере, произошедших за последний год, т.е. в то время, когда оказание услуг начало осуществляться многофункциональными центрами. Более половины опрошенных положительно оценивают данные изменения. Чуть менее четверти респондентов заявили, что положение дел в данной сфере не изменилось, и лишь 3,9 % заявили об ухудшении положения в данной сфере (рисунок 1).



Рисунок 1 – Оценка респондентами изменений в сфере получения публичных услуг ($n = 896$, 2010–2011 гг.)

Автор также обращает внимание на противоречивые социальные эффекты, связанные с широким внедрением «электронных услуг». С одной стороны, перевод ряда услуг в дистантный режим избавляет потребителей услуг от множества неудобств, связанных с грубостью, бескультурьем персонала, а сам персонал оказания услуги – от множества соблазнов коррупционного характера, характерных для обычных, контактных, форм, взаимодействия с гражданами.

С другой стороны, у дистантных моделей взаимодействия между гражданами и представителями публичной власти, по мнению автора, несколько ниже потенциальный социализирующий эффект, чем от контактных. В случае если клиентский стиль взаимодействия удается сформировать в процессе непосредственного общения гражданина с представителями публичной власти, это будет означать формирование у граждан новых установок по отношению к власти в целом. При этом речь идет не только о сознательных установках, но и о ролевых стереотипах, легче осваиваемых

человеком именно при непосредственном общении. Иначе говоря, контактные формы услуг несут больше опасностей, но они же создают более адекватные предпосылки для своеобразного «приучения» граждан к равноправным контактам с органами власти. Поэтому с точки зрения общих перспектив формирования новой гражданской культуры населения совершенствование контактных форм оказания услуг, возможно, более важно.

Второй параграф *«Социокультурное измерение процесса институционализации публичных услуг»* посвящен проблемам влияния коллективных установок на процесс становления исследуемого социального института.

В ходе авторского анкетного опроса (2010–2011 гг.) были получены несколько противоречивые оценки качества оказания публичных услуг в Пензенской области. На первый взгляд, можно констатировать значительное улучшение положения дел в данной сфере. Отличное и хорошее качество оказываемых услуг отмечают 40 % респондентов, удовлетворительное – 39 %. Не удовлетворены качеством оказания услуг всего 8 % респондентов. При этом наименьшие претензии к качеству услуг предъявляют граждане с невысоким уровнем дохода, городские жители и лица с наиболее низким уровнем образования. Вместе с тем при ответе на вопрос о конкретных проблемах, осложняющих получение публичных услуг, были получены несколько другие результаты. Так, значительная часть респондентов жалуется на отсутствие системы «одного окна», т.е. на хождение по многим кабинетам или учреждениям (62,8 %), на большие очереди (64,8 %), дорогоизнану услуг (56,6 %), отсутствие грамотного консультанта (42,9 %), недостаточный профессиональный уровень персонала (43 %), низкую культуру персонала (49,4 %). Эти претензии получили подтверждение в ходе экспериментного интервью: «...в ряде случаев с заявителя требуется два, три документа, которые по своей сути несут одинаковую информацию»; «...услуги оказываются не по принципу «одного окна», а по принципу «одной двери» (цитаты из интервью). Наименьшие претензии предъявляются к отсутствию информационных стендов, электронных табло (18,7 %), к отсутствию автомобильной парковки или недостатку мест на ней (19,1 %), к отсутствию гардероба и буфета (20,6 %).

В работе подчеркивается, что перечень и характер претензий потребителей к качеству оказания услуг лишь частично меняется с годами. Так, в исследовании, проведенном с участием автора в 2007 г., были отмечены те же трудности, возникающие при получении публичных услуг. На первое место респонденты поставили пункт «хождение по многим кабинетам» (71,4 %), на второе – «большие очереди» (66 %), на третье – «отсутствие необходимой информации» (30,6 %).

Отвечая на вопрос «Чувствуете ли Вы себя настоящим клиентом, а не «просителем» при получении публичных услуг?», 41,4 % респондентов выбрали варианты ответа «однозначно да» и «скорее да, чем нет», а 44,4 % – «однозначно нет» и «скорее нет, чем да». Распределение ответа на данный вопрос явно демонстрирует несоответствие между общими оценками каче-

ства оказания услуг и реальным положением дел в этой сфере: получается, что значительная доля потребителей удовлетворены патерналистскими стандартами оказания услуг. Такое противоречие в ответах, вероятно, объясняется тем, что при общей оценке качества услуг респонденты просто не склонны предъявлять серьезные претензии чиновникам, так как в какой-то мере смирились с теми проблемами, которые, по их мнению, неизбежны при получении услуги. Диссертант делает вывод о том, что в таком отношении проявляется сохранение патерналистской культуры у значительной массы получателей услуг.

В ходе анкетного опроса для иллюстрации данного тезиса автор попытался выявить уровень их гражданской активности. Она оказалась невысокой: лишь 21 % респондентов чувствуют свою причастность к событиям в стране и ответственность за то, что в ней происходит; более половины опрошенных (57,3 %) заявили о том, что они не проявляют интереса к современным проблемам общества; 21,2 % респондентов затруднились с ответом. Наиболее высок процент «непричастных» к событиям в стране среди лиц, имеющих высшее образование (63,1 %), доходы до 1500 руб. на человека в месяц (63,4 %) и находящихся в возрасте до 30 лет (59,7 %). Невысокий уровень «социальной причастности» респондентов с низким материальном статусом в целом соответствует общемировым стандартам. В то же время позиция молодых респондентов и лиц с высшим образованием свидетельствует о том, что даже группы, обычно воспринимаемые как опора либерального общества, не демонстрируют высокий уровень активности.

Основные формы социальной активности респондентов связаны с мероприятиями, участие в которых не требует личной инициативы. Так, в выборах органов власти участвуют 68,7 % респондентов, в коллективном благоустройстве домов и окружающей территории – 51,9 %. В то же время об участии в забастовках заявили лишь 5 % опрошенных, в деятельности религиозных организаций – 5,4 %, в деятельности политических партий – 3,8 %. 11,8 % респондентов участвовали в митингах, демонстрациях и пикетах. Кроме того, почти треть опрошенных в целом негативно высказываются о деятельности общественных организаций в современной России.

Согласно концепции Г. Алмонда и С. Вербы, господство гражданской культуры предполагает, что активистские ценности получают широкое распространение среди населения – даже при условии, что эти ценности не всегда реализуются на поведенческом уровне. По итогам же авторского исследования получатели публичных услуг демонстрируют низкий уровень активизма во всех смыслах: и с точки зрения реального участия в жизни гражданского общества, и с точки зрения наличия самого позитивного отношения к социальной роли такого участия, и в плане формальной принадлежности к организационным структурам гражданского общества.

Не соответствуют стандартам западной культуры взгляды респондентов на роль государства. Лишь 11,3 % опрошенных согласились с либеральной трактовкой этой роли («Государство должно в минимально воз-

мокной степени вмешиваться в общественную жизнь и не должно мешать гражданам решать свои проблемы самим»), в то время как 65,1 % («патерналисты» – носители «советской» культуры) выбрали вариант «Государство должно заботиться о своих гражданах и шире привлекать их к решению важных общественных проблем», а 13,7 % («пессимисты») согласились с утверждением «Основные общественные проблемы должно решать государство, надежды на активность самого населения не обоснованы». Самым же интересным оказалось то, что при сравнении взглядов либерально настроенных респондентов на проблемы качества публичных услуг с позициями иных опрошенных не были обнаружены серьезные различия.

Самая многочисленная группа «советских патерналистов» больше всего довольна качеством оказания услуг. Среди представителей этой группы 44,4 % говорят об отличном и хорошем качестве оказания услуг, среди «либералов» таких оказалось 42,8 %, среди «пессимистов» – значительно меньше (всего 33,4 %). На плохое качество оказания услуг указывают чаще «либералы» и «пессимисты», хотя в целом во всех группах такую оценку дают немногие – от 7 до 11 % опрошенных. Здесь наиболее интересна именно позиция «либералов», которые оказались не столь уж и критичны по сравнению со своими антиподами, придерживающимися патерналистской ориентации.

Анализ ответа на вопрос «Чувствуете ли Вы себя настоящим клиентом, а не «просителем» при получении публичных услуг?» выявил похожее соотношение. Варианты «однозначно да» и «скорее да, чем нет» выбрали в совокупности 45,3 % «патерналистов», 37,8 % «либералов» и 47,8 % «пессимистов». Здесь «либералы» вновь лишь ненамного критичнее.

При анализе ответа на вопрос о качествах чиновников, которых недостает для воспроизведения «клиентского» стиля взаимоотношений, оказалось, что по некоторым позициям либерально настроенные потребители демонстрируют даже больший патернализм, чем те, кто на уровне сознательных установок ориентирован на «советский» тип взаимоотношений между гражданами и государством (таблица 2).

В частности, позиция «терпение и доброжелательность» (соответствующая скорее патриархальным «добродетелям») чуть более популярна у «либералов», чем у «патерналистов», а позицию «беспристрастность и объективность», тяготеющую в большей степени к правовым ценностям, чаще выбирают «патерналисты».

Аналогичным образом обстоят дела также с уровнем социальной активности и социальной сопричастности: здесь «либералы» более пассивны. Лишь 10,8 % респондентов из этой группы заявили о том, что чувствуют свою сопричастность к событиям в России и ответственность за то, что в ней происходит; почти четыре пятых респондентов из группы выбрали вариант ответа «не чувствую» (среди патерналистски настроенных получателей услуг аналогичных взглядов придерживаются 27,2 и 53,1 % соответственно).

Таблица 2 – Распределение ответов на вопрос «Каких качеств, на Ваш взгляд, не хватает чиновникам для того, чтобы Вы чувствовали себя клиентом, а не «просителем» при получении публичных услуг?» в зависимости от отношения респондентов к социальной роли современного государства (2010–2011 гг., n = 896)

Группы респондентов	Качества, недостающие чиновникам				
	Профессионализм в сфере законодательства и делопроизводства	Беспристрастность и объективность	Корректность	Квалификация в сфере психологии общения	Терпение и доброжелательность
«Патерналисты»	36,8 %	31,4 %	48,0 %	27,9 %	48,0 %
«Либералы»	34,4 %	25,0 %	31,3 %	28,1 %	53,1 %
«Пессимисты»	25,0 %	34,1 %	40,9 %	15,9 %	52,3 %

Обобщая трудности становления института публичных услуг, автор приходит к выводу о том, что в сфере массового сознания граждан – получателей услуг сохраняются социокультурные предпосылки воспроизведения патерналистской модели взаимодействия с органами публичной власти. Прежде всего это низкий уровень социальной ответственности, сохранение представлений об «отеческой» роли государства, невысокий уровень доверия к институтам гражданского общества. Даже те потребители, которые заявляют о поддержке либеральных ценностей, не демонстрируют приверженности этим ценностям там, где речь идет о конкретных проблемах взаимодействия с органами власти, возникающих в процессе получения публичных услуг.

Таким образом, перед обществом стоит задача формирования целостной системы социализации и ресоциализации граждан, затрагивающей сферу их установок, которые регулируют рутинные контакты с органами власти, предоставляющими публичные услуги. По мнению автора, необходимы государственная программа пропаганды гражданских ценностей в СМИ, один из блоков которой был бы посвящен воспитанию культуры потребления публичных услуг, а также включение соответствующих разделов в школьные учебники обществознания.

Для преодоления дисфункций института публичных услуг в диссертации предложен также комплекс социально-организационных мер:

- совершенствование нормативно-правового регулирования процессов предоставления публичных услуг в части обеспечения межведомственного взаимодействия, позволяющего сократить количество обращений заявителя в органы публичной власти;
- сокращение количества документов, подлежащих предоставлению гражданами и организациями для получения публичной услуги;
- создание четких и отработанных процедур обжалования действий должностных лиц, которые непосредственно контактируют с гражданами;
- ужесточение критериев отбора персонала при приеме на работу в МФЦ;

– формирование информационных регламентов, четко определяющих, какая информация должна предоставляться заявителям и получателям на разных стадиях предоставления услуг;

– создание современной системы мониторинга качества предоставления публичных услуг.

В заключении диссертации подводятся итоги исследования, формулируются общие выводы и обобщения, намечаются перспективные направления дальнейшего изучения темы.

СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Публикации в изданиях, рекомендованных ВАК РФ

1. Мурзина, И. А. Совершенствование института публичных услуг как фактор становления гражданского общества / И. А. Мурзина // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия «Социология. Политология». – 2010. – Вып. 2. (0,6 п.л.).
2. Мурзина, И. А. Институциональные аспекты развития публичных услуг в современном российском обществе / В. П. Воробьев, И. А. Мурзина // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2011. – № 2. (0,4 п.л.).

Публикации в других изданиях

3. Мурзина, И. А. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг // Мониторинг государственных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации : моногр. / С. И. Неделько, О. С. Кошевой, И. А. Мурзина и др. – М. : Эксслибрис-Пресс, 2008. (1,5 п.л.).
4. Мурзина, И. А. Место и роль региона в современной России / И. А. Мурзина // Эволюция общественных отношений в процессе российской модернизации: социетальный и региональный аспекты : сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. – Пенза : ПДЗ, 2008. (0, 4 п.л.).
5. Мурзина, И. А. Изучение института государственных услуг как научно-практическая задача / И. А. Мурзина // Университетское образование : сб. ст. XIII Междунар. науч.-метод. конф. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2009. (0,3 п.л.).
6. Мурзина, И. А. Качество публичных услуг и проблема его оценки / И. А. Мурзина // Эволюция общественных отношений в процессе российской модернизации: социетальный и региональный аспекты : сб. ст. II Междунар. науч.-практ. конф. – Пенза : ПДЗ, 2009. (0,4 п.л.).
7. Мурзина, И. А. Некоторые особенности взаимодействия публичной власти и институтов гражданского общества / И. А. Мурзина // Социально-экономическая политика государства и возможности ее реализации в со-

временных условиях : сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. – Пенза : ПДЗ, 2010. (0,3 п.л.).

8. Мурзина, И. А. Качество публичных услуг: понятие и основные направления совершенствования / И. А. Мурзина // Инновации в науке, образовании и бизнесе : сб. материалов VIII Междунар. науч.-метод. конф. – Пенза : Изд-во Пенз. филиала РГУИТП, 2010. (0,4 п.л.).

9. Мурзина, И. А. Система публичной власти и ее роль в структурировании гражданского общества / И. А. Мурзина // Молодежь. Наука. Инновации : тр. Междунар. науч.-практ. конф. – Пенза : Изд-во Пенз. филиала РГУИТП, 2010. (0,4 п.л.).

10. Мурзина, И. А. Государственный патернализм в системе социальных установок граждан российского региона / И. А. Мурзина, В. П. Воробьев // Сухаревские чтения : материалы Всерос. конф. – Саранск : Изд-во МГУ, 2011. (0,4 п.л.).

11. Мурзина, И. А. Социально-институциональные аспекты процесса оказания публичных услуг / И. А. Мурзина // Молодежь. Наука. Инновации : тр. Междунар. науч.-практ. конф. – Пенза : Изд-во Пенз. филиала РГУИТП, 2011. (0,2 п.л.).

12. Мурзина, И. А. Социальный патернализм как установка по отношению к власти в современной России (региональный аспект) / И. А. Мурзина // Социология в системе научного управления обществом : материалы IV Всерос. социолог. конгр. – М. : ИС РАН, 2012. (0,3 п.л.).

13. Мурзина, И. А. Публичная услуга как социальный институт: интеракционистская интерпретация / И. А. Мурзина, В. П. Воробьев // Социально-экономическая политика государства и возможности ее реализации в современных условиях : сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. – Пенза : ПДЗ, 2012. (0,2 п.л.).

Научное издание

МУРЗИНА Ирина Александровна

**СТАНОВЛЕНИЕ ИНСТИТУТА ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ
В СОВРЕМЕННОМ РОССИЙСКОМ ОБЩЕСТВЕ:
СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ**

**Специальность 22.00.04 – Социальная структура,
социальные институты и процессы**

Редактор Ю. В. Коломиец

Технический редактор А. Г. Темникова

Компьютерная верстка А. Г. Темниковой

Распоряжение № 24/2012 от 23.04.2012.
Подписано в печать 24.04.2012. Формат 60×84¹/₁₆.
Усл. печ. л. 1,16. Заказ № 366. Тираж 100.

Пенза, Красная, 40, Издательство ПГУ
Тел./факс: (8412) 56-47-33; e-mail: iic@pnzgu.ru